

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the quality service of ORENZ taxi in Surabaya as public transportation that serve with secure and personally.

This study is a descriptive research. The population in this study are the customers who had used ORENZ taxi at least 3 times in last 3 months with minimum of a least high school education or equal. The data used in this study is the primary data obtained from responses to questionnaires that were distributed to 150 respondents who lived in Surabaya. In this study measuring instrument used is testing validity and reliability, to measure the average (mean), standard deviation, and coefficient variant through the aid of computer program Microsoft Excel 2010 for Windows and IBM SPSS Statistics 21 for Windows.

The result of this study indicate that the service quality of ORENZ taxi with best quality which is measuring with the dimensions of service quality.

Keywords: service quality, public transportation, ORENZ taxi

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan kualitas layanan taksi ORENZ di Surabaya sebagai transportasi angkutan umum yang melayani penumpang secara personal dengan aman nyaman.

Jenis penelitian yang diterapkan adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan taksi ORENZ dengan karakteristik pelanggan yang pernah menggunakan jasa angkutan transportasi umum taksi ORENZ sebanyak 3 kali dalam 3 bulan terakhir, minimal jenjang pendidikan adalah SMA atau sederajat. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari jawaban kuesioner yang dibagikan kepada 150 pelanggan taksi ORENZ yang berdomisili di area atau wilayah Surabaya. Dalam penelitian ini alat ukur yang dipakai adalah pengujian validitas dan reliabilitas, mengukur rata-rata (*mean*), *standard deviation*, dan koefisien variansi dengan menggunakan program *Microsoft Excel 2010 for Windows* dan *IBM SPSS Statistisc 21 for Windows*.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas layanan taksi ORENZ di Surabaya dinilai berkualitas oleh para responden yang diukur dengan menggunakan dimensi-dimensi kualitas layanan.

Kata Kunci: kualitas layanan, transportasi umum, taksi ORENZ